

Abstraksi

Melihat banyaknya hotel yang tumbuh di Surabaya, maka persaingan yang ketat memaksa para pengelola hotel harus berfikir dua kali untuk menentukan konsep dari masing-masing hotel yang akan membedakan hotelnya dengan hotel lain secara tidak langsung dapat dikatakan nilai lebih dari hotel tersebut. Ada beberapa hotel yang menggunakan arsitektur bangunan untuk menarik tamu. Dari latar belakang tersebut maka peneliti mengangkat tema "opini tamu tentang desain arsitektur ARTOTEL Surabaya". Metode yang digunakan oleh penulis adalah studi deskriptif dengan metode kualitatif. Artinya data didapat berdasarkan pengamatan secara langsung, untuk memperoleh data berupa kata-kata atau kalimat berdasarkan fakta yang ada agar memperoleh gambaran atau kalimat yang jelas.

Peneliti mengambil ARTOTEL Surabaya untuk penelitiannya yang terletak di jalan Dr Soetomo no 79-81 Surabaya. Salah satu departemen yang diteliti penulis merupakan tempat pertama akan dituju oleh tamu yaitu *Front Office Departement* untuk mempermudah penelitian yang harus berinteraksi langsung dengan tamu. *Front Office Departement* berfungsi sebagai departemen yang menangani dan melayani tamu yang akan menggunakan kamar hotel. Prosesnya dimulai dari reservasi, penyambutan resepsionis dan GRO(*Guest Relation Officer*), tamu datang (*Check-in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*Check-out*).

Didalam desain arsitektur sebuah bangunan haruslah memenuhi tiga syarat yang meliputi kekuatan (*firmitas*), keindahan dan estetika (*venustas*), nilai kegunaan (*utilitas*) untuk membuat sebuah bangunan yang sempurna dan menarik orang untuk memasuki bangunan tersebut. Penulis menganalisis tentang opini tamu tentang nilai seni dan nilai guna arsitektur ARTOTEL Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui opini atau pendapat tamu tentang keseimbangan antara nilai seni dan nilai guna desain yang ada di ARTOTEL Surabaya. Ada beberapa tamu yang menyatakan desain bangunan ARTOTEL yang unik menjadi sebuah nilai jual hotel untuk menarik tamu bagi sebagian tamu desain bangunan adalah first impression untuk menentukan langkah selanjutnya, tamu juga memberikan opini tentang beberapa nilai seni yang mereka dapati saat berada didalam ARTOTEL Surabaya, tamu menilai antara nilai seni yang ada didalam ARTOTEL seimbang dengan nilai fungsional seperti tangga putar yang memang berfungsi untuk menapak namun tangga putar tersebut juga dapat digunakan untuk obyek berfoto-foto.

Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian kali ini yaitu tentang opini tamu terhadap desain bangunan ARTOTEL Surabaya yang telah memenuhi tiga persyaratan untuk dikatakan desain bangunan yang *perfec*, namun untuk tetap

menjaga desain bangunan yang sudah sempurna ini diperlukan pemeliharaan untuk menjaga desain bangunan dengan nilai seni yang tinggi ini serta merawat agar tetap memiliki fungsi dengan baik.